

NOME: Joaquim Márcio Sousa Fernandes

MESTRADO EM: Sociologia das Organizações e Trabalho

ORIENTADORA: Maria de Lurdes Fonseca

DATA: 01/06/2012

TÍTULO DA TESE: A Liderança no Call Center, O Caso da TMN/PT Contact

RESUMO

A liderança é um tema muito importante a nível das organizações, pois é vital para o seu sucesso. Pode ser definida como um processo de influência social através do qual o líder procura obter a participação voluntária dos outros elementos do grupo no sentido de atingirem a causa comum. O enquadramento deste trabalho orientou-se para a definição das várias teorias da liderança e conceitos correlatos, no sentido de permitir contextualizar a liderança num ambiente organizacional particular: o *call center*, ambiente que já foi sociologicamente descrito como um caso notório de neo-taylorismo terciário. Com apoio na teoria situacionista, constatou-se que existe a expectativa teórica da relação entre tarefas simples, repetitivas e rotineiras (como as que caracterizam o *call center*) com uma adequação e sucesso particulares da liderança autocrática. O estudo empírico que empreendemos desenvolveu-se em torno dessa premissa, orientado para o teste da seguinte hipótese: Existe uma predominância do estilo de liderança autocrático por parte dos supervisores no *call center*. Para a testar recorreu-se ao inquérito por questionário aplicado a supervisores (auto-avaliação) e comunicadores (hetero-avaliação). Os resultados do estudo invalidaram a hipótese pois mostram que a maioria dos líderes analisados tem um estilo democrático e nenhum tem um estilo autocrático.

Palavras Chave: Liderança, Organizações, Call Center, Telemarketing, Supervisor, Comunicador